



DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Publicado na Edição de 22 de dezembro de 2025 | Caderno Executivo | Seção Atos Normativos

PORTARIA NORMATIVA Nº 7, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2025

Dispõe sobre os procedimentos de fiscalização orientadora e aplicação do critério da dupla visita para atividades econômicas de baixo risco, nos termos da Lei Estadual nº 18.175/2025, no âmbito Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP.

O Diretor Executivo da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Estadual nº 9.192/1995 e demais normas aplicáveis,

Considerando o disposto na Lei Estadual nº 18.175/2025, que estabelece diretrizes para a fiscalização orientadora e o critério de dupla visita, no âmbito das relações de consumo, das atividades econômicas de baixo risco, em consonância com a Lei Federal nº 13.874/2019 (Lei da Liberdade Econômica);

Considerando a Portaria Normativa PROCON/SP nº 51/2018, que, nos termos do art. 55 da Lei Complementar Federal nº 123/2006, define as hipóteses de alto risco e as exceções ao critério da dupla visita aplicáveis a micro e empresas de pequeno porte;

Considerando a Portaria Normativa PROCON/SP nº 229/2022, que disciplina a atividade fiscalizatória e o processo administrativo sancionador no âmbito da Fundação PROCON e o uso do Sistema PROCON-SP DIGITAL;

Resolve expedir a seguinte Portaria:

Art. 1º. A presente Portaria regula, com base na Lei Estadual nº 18.175/2025, a fiscalização orientadora e critérios da dupla visita, no âmbito das relações de consumo, para as atividades econômicas consideradas de baixo risco, conforme regulamento do Poder Executivo, nos termos da Lei nº 17.761, de 25 de setembro de 2023.

Art. 2º. São consideradas atividades econômicas de baixo risco, classificadas como “nível de risco I”, aquelas que possuem código CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) listado no Anexo Único da Deliberação nº 01/2023 do Comitê Facilita SP, ou em norma que venha a substituí-la, conforme previsto no Decreto Estadual nº 67.979/2023, que regulamenta a Lei Estadual nº 17.761/2023.

Art. 3º. São consideradas incompatíveis com o procedimento de fiscalização orientadora e o critério da dupla visita as condutas que:

I - Representem risco à segurança ou à saúde do consumidor, tais como:

a) Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços que acarretem riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em

decorrência de sua natureza e fruição, bem como deixar de dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (art. 8º);

b) Deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, ou deixar de adotar outras medidas cabíveis em cada caso concreto (art. 9º);

c) Colocar ou ser responsável pela colocação no mercado de consumo, produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança (art. 10);

d) Deixar de comunicar à autoridade competente a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º);

e) Deixar de comunicar aos consumidores, por meio de anúncios publicitários veiculados na imprensa, rádio e televisão, a nocividade ou periculosidade do produto ou serviço, quando do lançamento dos mesmos no mercado de consumo, ou quando da verificação posterior da existência de risco (art. 10, § 1º e 2º);

f) Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos ou serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (art. 12);

g) Deixar de reparar os danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como prestar informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos (art. 14);

h) Expor à venda produtos com validade vencida (art. 18, § 6º, I);

i) Exposição à venda de produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, ou perigosos ou, ainda, que estejam em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação (art. 18, § 6º, II);

j) Ofertar produtos ou serviços sem assegurar informação correta, clara, precisa, ostensiva e em língua portuguesa sobre seus respectivos prazos de validade e sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, caput);

k) Deixar de gravar de forma indelével, nos produtos refrigerados, as informações quanto ao seu prazo de validade e sobre os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, parágrafo único);

l) Colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO (39, VIII);

m) Deixar o estabelecimento de cumprir as determinações do Decreto Estadual 67.856/2023., que regulamenta a Lei 17.621/2023 (protocolo “Não se Cale”).

II – sejam praticadas em detrimento de pessoa menor de 18 (dezoito), maior de 60 (sessenta) anos ou com deficiência, interditada ou não, como:

a) Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º) em detrimento de pessoa menor de 18 (dezoito), maior de 60 (sessenta) anos ou com deficiência, interditada ou não;

b) Realizar práticas abusivas, desde que praticadas em detrimento de pessoa menor de 18 (dezoito), maior de 60 (sessenta) anos ou com deficiência, interditada ou não (art. 39 e incisos);

c) Deixar de informar e esclarecer o consumidor adequadamente, na oferta de crédito, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento (art. 54- D, I).

III – sejam praticadas em razão da condição social ou econômica da pessoa, ou que tenham caráter discriminatório de qualquer natureza, como:

a) Assediar ou pressionar o consumidor, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio (art. 54-C, IV).

IV – sejam praticadas de modo constrangedor, intimidador, vexatório, ou, ainda, com restrição, distinção, exclusão ou preferência, que anulem, limitem ou dificultem o exercício de direitos relativos às relações de consumo, como:

a) Deixar de atender a escolha do consumidor prevista no §1º, do artigo 18, do Código de Defesa do Consumidor, quando o vício não for sanado no prazo de 30 (trinta) dias (art.18, §1º);

b) Deixar de entregar orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços (art. 40);

c) Submeter, na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente a ridículo ou qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art. 42);

d) Apresentar ao consumidor documento de cobrança de débitos sem informação sobre o nome, endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente (art. 42-A acrescido pela Lei Federal nº 12.039, de 1ª de outubro de 2009);

e) Deixar de restituir ao consumidor quantia indevidamente cobrada pelo valor igual ao dobro do excesso (art. 42, parágrafo único);

f) Impedir ou dificultar o acesso gratuito do consumidor às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes (art. 43);

g) Manter cadastro de consumidores sem serem objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, ou contendo informações negativas referentes a período superior a (5) cinco anos (art. 43, § 1º);

- h)** Inserir ou manter registros, em desacordo com a legislação, nos cadastros ou banco de dados de consumidores (artigos 43 e §§ e 39, caput);
- i)** Inserir ou causar a inserção de informações negativas não verdadeiras ou imprecisas em cadastro de consumidores (art. 43, § 1º);
- j)** Deixar de comunicar por escrito ao consumidor a abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais de consumo, quando não solicitada por ele (art. 43, § 2º);
- k)** Deixar de retificar, quando exigidos pelo consumidor, os dados e cadastros nos casos de inexatidão ou comunicar a alteração aos eventuais destinatários no prazo legal (art. 43, § 3º);
- l)** Fornecer quaisquer informações que possam impedir ou dificultar acesso ao crédito junto aos fornecedores, após consumada a prescrição relativa à cobrança dos débitos do consumidor (art. 43, § 5º);
- m)** Redigir instrumento de contrato que regula relações de consumo de modo a dificultar a compreensão do seu sentido e alcance (art. 46);
- n)** Impedir, dificultar ou negar a desistência contratual e devolução dos valores recebidos, no prazo legal de arrependimento, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial (art. 49);
- o)** Deixar de assegurar ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos (art. 52, § 2º);
- p)** Inserir no instrumento de contrato cláusula que estabeleça a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado (art. 53);
- q)** Deixar de redigir contrato de adesão em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho de fonte não será inferior ao corpo (12) doze, de modo a facilitar a sua compreensão pelo consumidor (art. 54, § 3º);
- r)** Deixar de redigir com destaque cláusulas contratuais que impliquem na limitação de direito do consumidor, impedindo sua imediata e fácil compreensão (art. 54, § 4º);
- s)** Indicar, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor (art. 54-C, II);
- t)** Ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não (art. 54-C, III);
- u)** Condicionar, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não, o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais (art. 54-C, V);
- v)** Deixar de avaliar de forma responsável, na oferta de crédito, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados (art. 54-D, II);

w) Realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte (art. 54-G, I);

x) Deixar de assegurar ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada (art. 54-G, I);

y) Recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato (art. 54-G, II);

z) Impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos (art. 54-G, III);

aa) Deixar de formalizar e entregar a cópia do contrato ou do instrumento de contratação, após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável, nos empréstimos cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento (art. 54-G, §1º);

ab) Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, §4º).

V - sejam incompatíveis com a fiscalização presencial, como:

a) Promover a publicidade de bens ou serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina; (art. 33, parágrafo único);

b) Promover publicidade de produto ou serviço de forma que o consumidor não a identifique como tal, de forma fácil e imediata; (art. 36);

c) Deixar o fornecedor de manter em seu poder, na publicidade de seus produtos ou serviços, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem (art. 36, parágrafo único);

d) Promover publicidade enganosa ou abusiva (art. 37 e §§ 1º, 2º e 3º);

e) Realizar práticas abusivas, desde que praticadas fora do estabelecimento comercial físico (art. 39 e incisos);

f) Deixar de cumprir obrigação estipulada em contrato, desde que praticado fora do estabelecimento comercial físico (art. 48);

g) Deixar de entregar, quando concedida garantia contratual, termo de garantia ou equivalente em forma padronizada, esclarecendo, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, desde que praticada fora do estabelecimento comercial físico (art. 50, parágrafo único);

h) Deixar de fornecer manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática e com ilustrações, desde que praticada fora do estabelecimento comercial físico (art. 50, parágrafo único);

i) Inserir no instrumento de contrato cláusula abusiva (art. 51);

j) Deixar de informar de forma clara e resumida, de fácil acesso ao consumidor, no próprio contrato, na fatura ou no instrumento apartado, as informações referidas no art. 52 e 54-B do Código (art. 54-B, §1º);

k) Deixar de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor descumprindo notificação do órgão de defesa do consumidor (art. 55, § 4º);

l) Condutas previstas na Lei Federal 14.790/2023, que dispõe sobre a modalidade lotérica denominada aposta de cota fixa.

VI - provoquem dano patrimonial de natureza coletiva, como:

a) Deixar as concessionárias ou permissionárias de fornecer serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22);

b) Deixar de cumprir a oferta, publicitária ou não, suficientemente precisa, ou obrigação estipulada em contrato (art. 30);

c) Realizar prática abusiva (art. 39 e incisos);

d) Deixar de restituir quantia recebida em excesso nos casos de produtos ou serviços sujeitos a regime de controle ou tabelamento de preços (art. 40, § 3º);

e) Desrespeitar os limites oficiais estabelecidos para o fornecimento de produtos ou serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços (art. 41);

f) Exigir multa de mora superior ao limite legal (art. 52, § 1º).

VI – contrariem a Lei nº 13.541, de 7 de maio de 2009, que proíbe o consumo de cigarros, cigarilhas, charutos, cachimbos ou de qualquer outro produto fumígeno, derivado ou não do tabaco, em ambientes fechados de uso coletivo;

VII – contrariem a Lei nº 14.592, de 19 de outubro de 2011, que proíbe vender, ofertar, fornecer, entregar e permitir o consumo de bebida alcoólica, ainda que gratuitamente, a menores de 18 (dezoito) anos.

Art. 4º. São também incompatíveis com a fiscalização orientadora, para fins de afastamento do critério da dupla visita, as condutas ou situações que caracterizem reincidência, fraude, resistência ou embaraço à fiscalização, assim entendidas:

I – reincidência: a existência de aplicação de sanção anterior, por meio de decisão administrativa irrecorrível, nos 5 (cinco) anos anteriores à data da lavratura do auto de infração com mesmo fundamento legal;

II – fraude: a prática intencional de ato que induza ou mantenha o consumidor em erro, tais como adulteração, desconformidade, clonagem de produto, manipulação de rotulagem ou alteração de datas de vencimento;

III – resistência ou embaraço à fiscalização: a tentativa de prática de qualquer ato que vise impedir, dificultar, retardar, ludibriar ou causar tumulto ou prejuízo intencional à realização de diligência fiscalizatória.

Parágrafo único. A constatação de qualquer das hipóteses previstas neste artigo autoriza a lavratura imediata de auto de infração, independentemente da realização de visita anterior de caráter orientador.

Art. 5º. As condutas praticadas em detrimento de pessoa menor de 18 (dezoito) anos, maior de 60 (sessenta) anos, pessoa com deficiência, interditada ou não, bem como aquelas incompatíveis com a fiscalização presencial, poderão ser interpretadas de forma extensiva, desde que vinculadas à hipótese legal de origem, considerando as transformações nas práticas comerciais e o surgimento de novas legislações.

Parágrafo único. A aplicação do critério da dupla visita poderá ser dispensada mediante decisão fundamentada, com a demonstração da relação de pertinência entre a conduta constatada e a hipótese legal correspondente, indicando-se os fatos e o enquadramento jurídico adotado, quando, após análise individual do caso concreto, for constatada:

- I – a incompatibilidade do procedimento com a natureza da infração;
- II – a existência de risco à coletividade, que justifique a adoção imediata de medidas sancionatórias;
- III – a impossibilidade de aplicação da fiscalização orientadora.

Art. 6º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

São Paulo, 19 de dezembro de 2025.

LUIZ ORSATTI FILHO

Diretor Executivo